

tesis
5271

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION Y DE LA COMUNICACION SOCIAL

CATEDRA: SEMINARIO DE INVESTIGACION

TITULAR: PROF. JUAN B. GONZALEZ SAVORIDO

TEMA: LA COMUNICACION INSTITUCIONAL

ALUMNA: MARIA FERNANDA LUNA



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Diciembre, 1989

INDICE

INTRODUCCION:	Pág. 1 a 2
PRIMERA PARTE: LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	Pág. 3 a 10
SEGUNDA PARTE: LA PLANIFICACION DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	Pág. 11 a 25
TERCERA PARTE: LA IMPLEMENTACION DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	Pág. 26 a 57
CUARTA PARTE: LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE COMUNICACION INSTITUCIONAL	Pág. 58 a 73
QUINTA PARTE: PUBLICOS INTERNOS DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	Pág. 74 a 89
SEXTA PARTE: PUBLICOS EXTERNOS DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	Pág. 90 a 105
SEPTIMA PARTE: OPINION PUBLICA	Pág. 106 a 114

INTRODUCCION

El concepto de Comunicación Institucional ha venido aplicándose a todas aquellas actividades de comunicación que implican el intercambio de datos, ideas, informaciones y conocimientos entre las instituciones y sus públicos. Sin embargo, esta concepción es restringida.

Presentaremos a la Comunicación Institucional como un sistema de comunicación con un propósito más importante que el de relacionar únicamente a la institución con sus públicos.

El punto central lo constituye el concepto de interdependencia; esta puede sintetizarse de la siguiente manera: "Todas las partes afectan al todo".

Todo sistema consiste en un conjunto de elementos interrelacionados que aspiran a lograr un objetivo común. En este sentido una institución es un sistema creado por la satisfacción de las necesidades de los grupos sociales con los que se relaciona. A su vez toda institución forma parte de un sistema mayor o supra-sistema que constituye su medio ambiente político, económico, y social específico.

Todos los sistemas como componentes o subsistemas de uno mayor se afectan mutuamente.

Partiendo de este punto de vista; enfocaremos a la comunicación institucional como un sistema coordinador cuyo objetivo es la armonización de los intereses de la institución con los de sus públicos.

Para la labor de coordinación que lleva a cabo el sistema de comunicación institucional se requiere realizar y completar etapas específicas que resumiremos en las siguientes:

- a) Investigación social; encargada de proporcionar información necesaria para la realización correcta de los procesos de previsión.

- b) Planificación de la estructuración y difusión de mensajes.
- c) Implementación eficiente de los procesos de comunicación.
- y d) Evaluación permanente de estos para que se proporcione al sistema una retroinformación constante.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

PRIMERA PARTE

"LA COMUNICACION INSTITUCIONAL"

1) COMUNICACION INSTITUCIONAL, UN NUEVO CONCEPTO.

La comunicación institucional es un término nuevo que surge a raíz del interés que existe por el estudio de las instituciones y de su importancia en la sociedad actual.

Este tipo de comunicación está progresando a un ritmo creciente. Obedece a la tendencia a la institucionalización, a la hiperorganización y a la estratificación que en gran medida se manifiesta en todo el mundo en diversos grados.

Puede decirse que las Relaciones Públicas son la disciplina que se ha ocupado en forma más directa del intercambio entre la Institución y sus públicos siendo su objeto de estudio la "relación" entre ambos.

El origen formal de las relaciones públicas como disciplina se explica principalmente en función de consideraciones de tipo socioeconómico.

La revolución industrial del siglo XIX dio origen a la producción de bienes en gran escala con la consiguiente aparición de lo que llamamos "proletariado urbano"; a causa de esta, las relaciones entre el patrón y sus obreros, el productos y los consumidores del producto, el gobernante y el gobernado fueron tornándose cada vez más distantes.

Con el crecimiento de las ciudades, el intercambio, antes frecuente entre distintas clases sociales disminuye considerablemente, agrupándose cada cual casi exclusivamente con miembros de su propia cales socioeconómica. Puede decirse que cada uno se ocupó de lo suyo y fue dejando de interesarse por los demás.

Para las empresas privadas esto implicó orientarse hacia la persecución de

objetivos lucrativos y desvincularse no sólo de la comunidad en general si no también de sus públicos inmediatos.

Las consecuencias de este tipo de actitudes no se hicieron esperar, la falta absoluta de comunicación entre las organizaciones y los públicos trajo como consecuencia graves inconvenientes.

Por un lado, los clientes empezaron a organizarse y a ejercer presión sobre los gobiernos para que controlaran las empresas. Por otro los trabajadores sintiéndose explotados organizaron huelgas que perjudicaron a las empresas y de paso a los consumidores que tenían que sufrir la escasez de productos que traía consigo el aumento de los precios.

Estas situaciones que a todos perjudicaban hicieron surgir la conciencia a nivel de la empresa, de la necesidad de crear mecanismos de comunicación con el objeto de armonizar todos los intereses y mejorar las relaciones.

No es entonces una casualidad que las relaciones públicas nacieran en un país que experimentó una industrialización gigantesca, Los Estados Unidos de América, donde se presentó por primera vez la necesidad de dar al factor humano el puesto importante que le corresponde.

Desde sus inicios como disciplina formal, las relaciones públicas han arrastrado un problema: La dificultad para delimitar su campo de acción. Esto puede atribuirse a los siguientes motivos:

- El campo de acción de las relaciones públicas es muy amplio y abarca un gran número de actividades encaminadas hacia un objetivo general de optimización entre las relaciones de la organización y sus diversos públicos.

Como el objetivo no es tangible a primera vista, se confunde a las Relaciones Públicas con las actividades propias de la misma (ventas, información, organización de eventos, etc.)

- Como su objetivo como ya dijimos no es tangible, sus resultados no son cuantificables.

Los iniciadores de esta disciplina la practicaron sin una metodología de manera intuitiva, lo que trajo como consecuencia divergencias acerca de la definición de su campo de acción.

Esta dificultad de delimitación ha provocado que el término "Relaciones Públicas" se haya empleado para denominar a las más variadas actividades. La comunicación ha sido por las relaciones públicas como un instrumento fundamental a utilizar para la consecución de sus objetivos. El proceso de comunicación de relaciones públicas tiene como objetivos legitimar, mantener y optimizar el vínculo constituido por todos los contactos de cualquier índole que tengan lugar entre la institución y sus públicos.

2) DEFINICION DE COMUNICACION INSTITUCIONAL.

Definiremos a la Comunicación Institucional como "el sistema coordinador entre la Institución y sus públicos que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos; y a través de ello, contribuir al desarrollo nacional".

Para ampliar un poco más el panorama analizaremos cada uno de los componentes de nuestra definición.

2.1 Sistema

"Todas las partes afectan al todo; toda acción tiene repercusiones en la organización".

Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados que opera para lograr un objetivo común.

Los elementos que componen un sistema son:

* insumos: recursos que absorbe el sistema a partir de su medio ambiente y que le permite funcionar.

- * transformación: proceso mediante el cual los insumos se convierten en productos. Es el elemento procesador que a partir de los insumos que entran al sistema se obtienen los productos que salen de este.
- * productos: resultado de la transformación de los insumos. Estos son descargados por el sistema hacia el exterior o sea a su medio ambiente. Además de objetivos en forma de productos, el sistema lleva también fuera a otros productos paralelos a los objetivos que casi siempre es información.
- * retroinformación: Es toda aquella información que sale del sistema y vuelve al mismo dando datos sobre los efectos que esta tuvo como producto sobre el medio ambiente.

Todo sistema desarrolla 3 tipos de funciones:

- a) Funciones de producción: Las realiza para desarrollar el trabajo o sea la transformación de insumos en productos.
- b) Funciones de mantenimiento: Se realizan para que el sistema en si subsista.
- c) Funciones de innovación: Son las que el sistema implementa para renovar e incorporar nuevos elementos en su interior y en su medio ambiente.

Todo sistema se rige por diversos principios generales entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Homeóstasis: Equilibrio entre los insumos que entran y los productos que salen y entre todos los componente estructurales. la homeóstasis es el principio regulador de todo sistema y no implica una concepción estática de mismo sino más bien dinámica.
- Interdependencia: Referido a las relaciones existentes entre los diversos elementos del sistema y entre este y su medio ambiente.
- Equifinalidad: En un sistema hay varios caminos para llegar a un mismo

— fin. Esto implica que todos los elementos del sistema buscarán llegar al estado final aunque sea de manera distinta.

2.2. Institución

Desde el punto de vista sociológico se ha visto que la institución se refiere a los mecanismos a través de los cuales los individuos participan unos con otros en relaciones estructurales más o menos persistentes. Es una estructura relativamente permanente de pautas, roles y relaciones que las personas realizan según determinadas formas con objeto de satisfacer necesidades sociales básicas. Es la forma establecida o el proceder en la actividad de l grupo y las relaciones que se derivan de ella, como serían el matrimonio, la familia etc..

Visto desde un enfoque jurídico es aquel cuerpo social con personalidad jurídica o sin ella que está integrado por una pluralidad de individuos cuyo fin responde a las exigencias de la comunidad.

La institución es un grupo de personas reunidas y organizadas para conseguir un propósito determinado.

Las Instituciones existen debido a que responden a las necesidades de la sociedad.

2.2.1. Institución como sistema

La institución como sistema que forma parte de un sistema mayor o supra sistema, el cual constituye su medio ambiente político, económico y social específico. Es considerada como un sistema abierto el cual tiene fronteras permeables que permiten las interrelaciones del sistema con el medio ambiente.

Cada institución tiene sus propios límites con respecto a su medio ambien

te ya que lo que se entiende por este se delimita en función de la naturaleza del sistema.

Por ejemplo el medio ambiente de una institución ubicada en un pueblo será, a nivel inmediato de suprasistema concebido en un plano social, la localidad misma; a un nivel siguiente la provincia, estado o región; un tercer nivel el país y así sucesivamente.

2.2.2. Distintos tipos de instituciones

Existen tantos criterios de clasificación como puntos de vista, sin embargo se dividirán en función de su régimen de propiedad lo que nos lleva a clasificarlas en privadas y públicas.

Instituciones privadas: Son todas aquellas que pertenecen en propiedad a sectores no gubernamentales. Generalmente son lucrativas y tienen como fin fundamental generar riquezas para sus propietarios. No obstante existen también instituciones privadas no lucrativas que son creadas con fines sociales, educativos, humanísticos, etc.

Instituciones públicas: Son aquellas que pertenecen a la Nación y son administradas por el gobierno. Cada institución realiza funciones diversas que la llevan a alcanzar objetivos propios. Estos objetivos varían según la razón por la cual la institución fue creada.

El conjunto de instituciones públicas (que constituyen el gobierno) tienen como objetivo primordial el de colaborar en la consecución del bien común. Algunos denominan a las instituciones públicas, instituciones de gobierno, otros instituciones políticas y algunos más se refieren al término como administración pública.

Distintos tipos de instituciones públicas:

* Instituciones que disponen de una producción o servicio destinado a la

venta, tales como las que explotan y distribuyen recursos naturales como petróleo (gasolina y otros derivados) o ciertos servicios (telégrafos, teléfonos etc.) Se las denomina empresas públicas.

* Instituciones que prestan gratuitamente algún servicio al público tales como instituciones de salud pública, seguridad social y educación nacional, son las denominadas instituciones de servicio social.

* Instituciones que ejercen alguna presión sobre los individuos, o control, tales como las policiales, militares etc. Se las denomina instituciones coercitivas (ej. la policía federal etc.)

2.3. Comunicación Institucional como sistema coordinador.

La institución como sistema se encuentra inmersa en un suprasistema que es su medio ambiente inmediato, y en un macrosistema: la sociedad.

Para que la institución pueda dar respuesta a las necesidades de bienestar común del macrosistema requiere coordinarse con él a través de procesos de comunicación por lo que puede decirse que el objetivo general que persigue el sistema es el de bienestar común a través de una labor coordinadora.

En ambos niveles (macro y suprasistema) se persigue la optimización de la comunicación interna y externa del sistema.

Cualquier sistema social tiene actividades de intercambio de información tanto internas como externas, al haber actividades de comunicación necesariamente habrá procesos de comunicación que se darán existan o no estructuras diseñadas para realizarlos. Sin embargo en ausencia de estructuras los procesos de comunicación se darán azarosa e ineficientemente.

2.4. Públicos

Otro de los elementos de nuestra definición de comunicación institucional es el concepto de público. Este implica un conjunto de individuos unidos entre si temporal o permanentemente, en función de un interés común .

La institución constituye el interés común que une al público. Que dan constituidos en públicos de la institución todos aquellos individuos o sistemas sociales que están vinculados en mayor o menor grado a la institución dado que la afectan o son afectados por ella. Puede clasificarse al público en intra y extra institucionales en función de su ubicación respecto a la misma. Cada uno de estos dos públicos será ampliado más adelante.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR